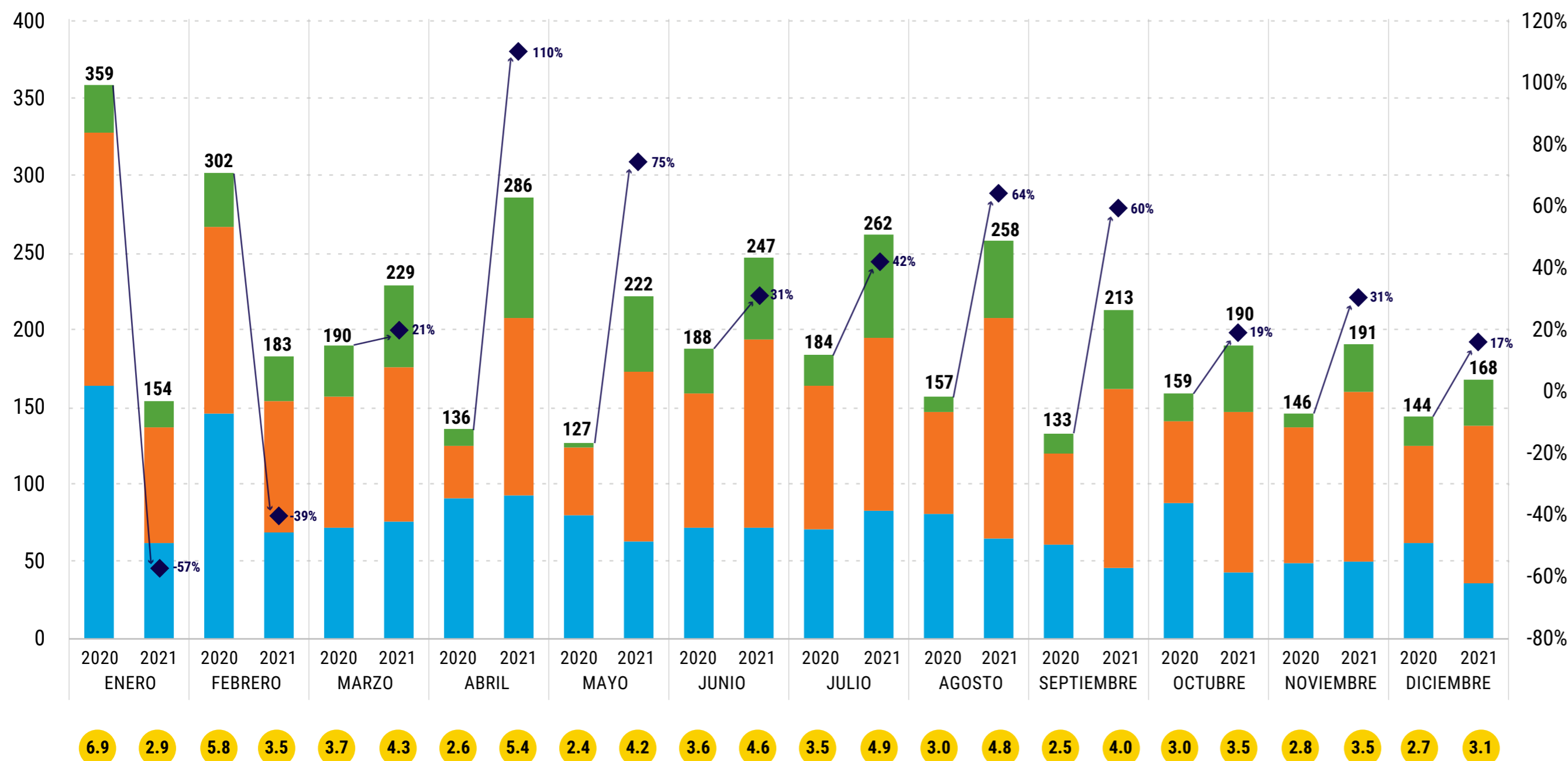
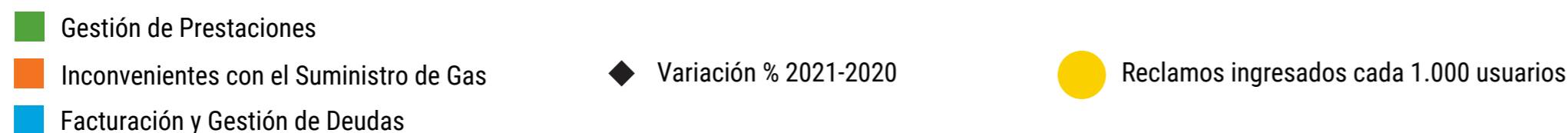


# RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

## PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO 2020-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur en 2020 y 2021 en números absolutos y cada mil usuarios; esto último con la finalidad de hacerlo comparable con otras provincias, neutralizando el efecto de la dimensión poblacional de cada una y centrando la mirada en función de la cantidad de usuarios con suministro del servicio público de distribución de gas por redes.

La provincia de Tierra del Fuego cuenta con más de 54 mil usuarios Residenciales y Comerciales e Industriales Pequeños conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 0,6% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial opera la Licenciataria de distribución Camuzzi Gas del Sur S.A.

Durante el año 2021, ingresaron a la provincia un total de 2.603 reclamos, que representan aproximadamente el 1% del total de reclamos del país. El total de quejas ingresadas a la Licenciataria se incrementó un 17% en relación al año anterior.

En el primer bimestre del año 2021 se registra un descenso de los reclamos ingresados en relación al año anterior, destacándose la variación de enero, del -57%. A partir de marzo y hasta fin de año la cantidad de reclamos ingresados superan a los del 2020, principalmente en abril, mes en el que se registra una variación del 110%. De este modo, la serie se encuentra en consonancia con lo acontecido a nivel nacional, donde se registra un incremento interanual de los reclamos ingresados que alcanza un 4% (ver [Reclamos Distribuidoras. Total País 2019-2021](#)).

En cuanto a los motivos, en 2020 la mayor parte de los reclamos de Tierra del Fuego ingresaron por Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), alcanzando el 47% del total. En este grupo, los principales subtipos se originaron por Otros de facturación y gestión de deudas (14%) y Factura no recibida (13%). En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), con el 43%, con mayor participación de los reclamos por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (22%) y Pérdida en medidor (9%). Por último, encontramos los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), con una participación del 10% donde obtiene mayor importancia el subtipo Demora en la rehabilitación por corte (5%). Asimismo, en 2021 la mayor parte de las quejas fueron por motivos de ISG, alcanzando una participación del 50%, preponderando el subtipo Otros por inconvenientes en el suministro de gas (23%) y Pérdida en medidor (9%). En segundo lugar, se sitúan los reclamos por FyGD, con el 29%, donde adquieren mayor relevancia los subtipos de Otros de facturación y gestión de deudas (10%) y Factura no recibida (7%). En cuanto a los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP), tuvieron una participación del 21%. En este grupo alcanza mayor participación el subtipo Demora en la rehabilitación por corte (10%).

Por otro lado, se verifica que el 76% de los reclamos ingresados en la provincia de Tierra del Fuego en 2020 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 24% fueron procedentes, requiriendo una acción correctiva por parte de la Licenciataria. A su vez, en 2021 el 79% de los reclamos ingresados fueron improcedentes, mientras que el 21% fueron clasificados como procedentes.

Por último, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que durante 2020 ingresaron 42 reclamos cada mil, mientras que en 2021 ingresaron 48. En este sentido, en 2020 Tierra del Fuego ocupaba el octavo lugar (junto con Catamarca) entre las provincias con menor cantidad de reclamos ingresados mientras que en 2021 ocupaba el séptimo.

Para mayor precisión acerca de los datos analizados, se aclara que la información exhibida refiere a reclamos recibidos y que fueron resueltos. A partir de la actualización de la información mensual, pueden surgir diferencias en la cantidad de reclamos resueltos.